

# 大愛電視第四屆第七次頻道倫理委員會會議紀錄

聯絡人：陳獻忠

電話：02-2898-9999 分機 1087

一、 會議日期時間：2021 年 9 月 24 日

二、 會議方式：書面報告

三、 與會人員

1.主 委：劉蕙苓

2.委 員：高惠宇、陳定邦、劉新白、楊憲宏、陳憶寧、  
葉樹姍

3.執行秘書：何建明

四、 會議主題

1. 前次會議決議事項報告。

2. 教育訓練實施概況(2021 年 Q3):

人資室報告：第 3 季教育訓練課程數據統計

每月開設課程數、時數及上課人次

項目	7 月	8 月	9 月
課程數	9	9	8
時數	8	13	23
上課人次	1, 778	1, 807	138

每月對於職能類別、法規規範課程開設課程數與時數

項目	職能類別					
	共識		專業		管理	
	課程數	時數	課程數	時數	課程數	時數
7月	9	8				
8月	9	13				
9月	2	2.5	5	16.5	1	2

項目	法規規範			
	資通安全		職業安全衛生	
	課程數	時數	課程數	時數
7月			4	4.5
8月	2	2	4	5

9月	3	6	3	6.5
----	---	---	---	-----

### 第3季教育訓練課程實施狀況

#### 7月共有九堂

除急救人員教育訓練\_回訓(3年3小時)\*外訓為實體互動外，

其餘皆為網路公開影片，課程包含

-拒絕職場性騷擾(講師現代婦女基金會王如玄律師)、

丟掉偶包 讓眼睛做運動(講師慈院莊佳穎醫師)、

膽固醇解密(講師慈院柯毓麟醫師)

在生活中實踐性別平等(金融消費者評議中心林志潔董事長)

行善至終 談人體器官捐贈\_線上(慈院李明哲醫師)

志工大樂透(花蓮生命線胡毓恩理事長)

報真導正 安定人心(人文志業中心葉樹姍董事)

這疫刻 安心(新聞部陳竹琪經理)

#### 八月共有十四堂

8月新進同仁教育訓練(人資室)

星夜微光(談職災人員復工)(勞動部職安衛生署 OSHA YT 頻道)

破解素食營養迷思(人文志業中心范姜婷)

分享頭痛的舒緩絕學(慈院李昌狄醫師)

一次搞懂勞保勞退(勞保局許國安主任)

著作權基本觀念(經濟部智慧財產局 YT 頻道)

線上合心課 3\_法音宣流 聞法說法傳法(人文志業中心張勝全)

線上合心課 4-疫情下 精進如常(人文志業中心杜玉萍)

線上合心課 5-科技傳法的變與不變 阿明來報喜(人文志業中心黃添明)

一般安全衛生在職教育訓練(感電安全)(勞安學會講師邱永紳技師)

8/16 新進同仁報到日教育訓練(人資室)

落實事實查證及公平原則工作坊(假新聞、事實查核)\*外訓

雲端資安防護的關鍵\*外訓

職場危機的現場因應與安心服務評估(天力亞太心理諮商所楊靜芬諮商心理師)

九月課程包含

新聞部採訪組 9 月共修(新聞部同仁)

內容產製業者(直播、網紅)-常見法規與防護機制說明\*外訓  
網路社群經營與操作(郭毅驊)

**委員意見：**

**陳定邦委員：**

- (1) 建議提供課程講師名單，有助於對應到教育訓練的正當性與妥適性。

**人資室回覆：**

1. 第三季教育訓練課程補上講師資料，如上
2. 第四季將會附上講師資料

- (2) 7.8.9 月份是疫情高峰下的轉折期間，針對疫情所帶來心理壓力、心情調適等的教育訓練課程，建議增加，包括後疫情時期，如何與病毒共存？如何做好自身防疫？

**人資室回覆：**

1. 本季 8/27 由臺北市政府衛生局心理衛生科心理輔導員指導，由天力亞太心理諮商所楊靜芬諮商心理師分享的「職場危機的現場因應與安心服務評估」課程，其內容即為講述認識身心反應、如何紓壓(安心五寶)、減壓(活動與運動)等，對於同仁學習心理調適有所助益。
2. 已於 10/8 公告第 3 梯次線上課程設有「搞懂情緒才能搞

定人生」、「如何排解疫情焦慮、心情浮躁？透過正念練習專注當下、轉換心境」之線上影片觀看課程，促進同仁對於認識了解自身情緒，並學習如何調節情緒、進行正念練習，並設有回饋單，讓同仁反映學習成果。

3. 感恩委員建議，另於未來討論辦理相關課程。

(3) 疫情期間使用線上辦理教育訓練課程的相關資訊不足，僅看到線上觀看、實體互動等，使用線上會議形式的教育訓練課程僅有 1 門(感電安全)，2 門實體互動+同步連線，其餘 3 門課程為外訓，似有不足，建議強化。

**人資室回覆：**

1. 課程形式說明：

「線上觀看」：設有公開影片連結，供同仁可上網自行安排時間進行課程學習。

「實體互動」：原一般講師現場分享。

「實體互動+同步連線」：講師現場分享之同時，開放 ZOOM 線上會議連線。

並於課後均設有回饋單，促進同仁課後複習、擷取重點，及回饋課程心得、建議等，按回饋內容促進人資承辦同仁可有

方向調整課程規劃。

2. 因今年度遇有疫情，並採取分流上班，分流後 CDC 對於集會人數有限制，為使教育訓練不停擺，且同時逐步建立內部學習資源庫課源，故開辦「線上觀看」相關課程，其選擇之影片是以大愛電視、慈濟相關體系製作之節目或影片為主，以及其它內容優秀之媒體單位影片、文章等。
3. 未來疫情趨緩，將維持建立學習資料庫，同時亦增加實體互動課程比例。

#### **高惠宇委員：**

員工教育訓練內容多元，回饋看來也很良好。其中有關”網紅”之課程，是要為培養大愛網路的個人主播做準備嗎？

#### **人資室回覆：**

該課程全稱為「內容產製業者(直播、網紅)-常見法規與防護機制說明」，由國家通訊傳播委員會邀請各目的事業主管機關共同籌設之「iWIN 網路內容防護機構」辦理的「110 年度兒少網路安全保護專員培訓」線上課程。

故該課程內容著重對於在網路內容產製上應了解之規範，為

此並不限於主持人，而是相關工作同仁均應有之素質。

### 3. 客服申訴處理。(2021 年 Q3 客訴統計)

人文推廣部 公共服務組報告：

第三季客服紀錄

客服電話 146 通 網路 81 則 共 227 則

客訴為 0

本季客服紀錄統計前三名(依數量)

一. 節目資訊:戲劇類與節目類詢問數量平均。

二. 其 他:節目授權詢問佔比高。

三. 收視方式:播出時段與網路收視方法。

**委員意見:**

**陳定邦委員:**

(1) 建議能針對客服案件之節目建議(40 件)與其他(54 件)能有進一步說明和資訊的整理。

(2) 客服紀錄統計前三名：節目資訊、其他、收視方式，代表節目的推廣與訊息的傳達還有努力空間，或許可以針對客服的相關意見提供部門因應改進之參考。



人文推廣部 公共服務組 洪麗娟副組長：

感恩陳定邦委員寶貴意見，將來會針對「節目建議」以及「其他」做更清楚以及有系統性的說明

4 因應疫情升溫，新聞部採訪記者之自我保護與防疫措施。

新聞部報告：

2020 年五月間完成採訪中心分流草案，利用位於市區的慈濟舊台北分會發稿室規畫，將北部採訪中心遷出，獨立運作，並完成人員編組（共分為三組）。

2021 年 5/12 同時發生蘆洲獅子王，羅東遊藝場，還有華航空服員三組社區感染事件，風暴已起。所以人文志業中心啟動因應可能升級三級警戒的預備，並成立慈濟人文志業中心防疫小組（以下簡稱防疫小組）。根據防疫小組規畫之目標：確保播映持續，降低大樓染疫風險；而風險管理目標即為：落實人員嚴格分流，內外嚴格區劃，內勤與外勤分流的原則下，新聞部北部採訪中心協調科工部針對慈濟舊台北分會最新環境配置，選擇志工訓練教室，作為臨時採訪辦公室，並於三天內完成遷移準備。5/15 政府宣布進入三級警戒，人文志業中心啟動分流，新聞部北部採訪中心搬家，

5/16 正式運作。包含採訪 A/B 組， 駕駛班、以及專題組預備隊 (C 組)：改在家上班，持續製作專題。如有採訪人員缺勤， C 組立即遞補，開始運作。中部與南部採訪中心，亦採取 A/B 分流辦公

貳、

採訪中心防疫措施

一、

現場防疫

1. 防疫物資準備 (隔離衣，面罩，口罩，手套，N95)。
2. 疫區採訪要求，配合中央疫情指揮中心規範
  - (1) 供訊或推派代表採訪，避免群聚。
  - (2) 確認當面採訪對象無症狀。
  - (3) 禁止進入醫療院所/集中檢疫所/篩檢地區。
  - (4) 受訪者佩帶口罩。
  - (5) 回辦公室後，人員及麥克風等採訪工具落實清消。
  - (6) 各中心辦公室於 A/B 組交班前，完成清消。
3. 同仁症狀處理：啟動新店醫院綠色通道，立即篩檢排除，結果確認前，安排在家上班，有限人力完成採訪任務。
4. 落實隔離及減少接觸：

(1)外部送餐人員把餐點放辦公室外桌。

(2)外部訪客，一律只能在門口，減少接觸。

## 二、防疫關鍵，解除隔離

當疫情趨緩，北中南採訪中心回歸關渡大樓，也設立兩條件：

1 外點記者採漸進式回歸，不一次到位。

(1)關渡大樓疫苗覆蓋率超過 30%。

(2)連續七天本土病例少於 20。

2. 外勤同仁須完成採檢陰性後，經與防疫小組共同討論後，有序安排回歸時機。

### 委員意見：

#### 劉蕙苓主委：

目前疫情趨緩，新聞部是否已取消分流？如果是，同仁都在同一處辦公之防疫措施仍應加強，也趁此機會檢討分流時各分流點的支援系統是否足夠，以因應疫情再起

#### 陳定邦委員：

(1) 針對疫情期間，新聞部採訪人員之在外之防護作為，與第二辦公室設置情況，避免交叉感染。

(2) 有關大愛台新聞部防疫規劃與具體呈現之內容，似

有落差，建議改為「大愛新聞防疫實施作為」，並藉此訂出標準作業流程，配合 CDC 做出滾動式調整。

**劉新白委員：**

採訪中心分流，利用位於市區的慈濟舊台北分會發稿室規畫，將北部採訪中心遷出，獨立運作。請注意：

一、工作場所是否空氣流通

二、記者之外人士進入工作場所，特別是親友、清潔人員、保全人員、維修人員、快遞…要特別注意防疫。

**高惠宇委員：**

新聞部防疫規劃完整，甚好！

**4. 增加客服人員訓練課程。**

**說明：**

大愛二台如期於今年七月底呈送評鑑資料予主管機關通傳會審議，八月下旬收到通傳會來函，針對評鑑報告中客服人員之教育訓練項目偏少，建議本會增加相關課程。敬請委員指導建議。

**委員意見：**

### 陳定邦委員：

建議能夠強化客服的教育訓練，包括電話或社群媒體回覆的禮儀，應對進退的 SOP，熟悉頻道的屬性與精神，甚至能有模擬式的實地操作課程，有助於提升客服的服務品質。

建議 9 月份就能有針對客服的教育訓練課程，以反映行政效率。

### 人資室回覆：

已於 9 月份進行討論、蒐集合適課源，於 10/8 公告第 3 梯次線上課程設「優質服務實際演練：電話應對」、「隔空搭起人與人的連結？電話這樣講 麻煩少十倍！」之影片課程，安排客服同仁為主要修習對象，並邀請其他有興趣或業務相關同仁亦可修習，並設有課後回饋單，讓同仁反映學習效果。

### 高惠宇委員：

- (1) 針對客服人員之教育訓練項目偏少，宜增加相關課程，建議如下：可安排客服人員不定期參加新聞部或節目部之內容規劃會議，了解兩台播出內容是如何安排和如何產生的，對觀眾來電詢問或質疑新聞與節目內容，比較能當場獲線上立客答覆，而不再是轉達有關部門參考，或找到答案後再回答。這些小動作，可以讓來電者或詢

問者感覺沒有實問虛答。

- (2) 客服部門應該統計那些人是經常來電的，扣除”惡意找碴”者，對那些經常關心播出的觀眾，客服同仁可以偶而主動去電、或在網路上與對方連繫：請問”是否注意到我們大愛在某方面的改進或調整啊?”
- (3) 可為客服安排”語言訓練課程”，良好口條與完整語意表達，讓人有好印象。

#### 人資室回覆：

感恩委員建議，另於未來將與客服單位討論辦理相關課程。

- (4) 如果非常重視觀眾反應，建議各(內容)部門主管可以去  
做一、兩天接電話的客服工作，更容易了解來電觀眾的需求和來電動機。比事後看報表更能接近受眾和解決問題。

#### 劉新白委員

客服人員必須具備兩個條件：

- 一、了解所有播出節目的內容（必須自行加強準備）
- 二、電話或網路溝通的技巧（可以開課傳授）

建議可以請優秀資深退休人員（如：靳秀麗等）支援

**人文推廣部 公共服務組 洪麗娟副組長：**

感恩委員們的建議 目前客服已開始著手與人資構思相關課程以及訓練計畫希望藉此提升客服服務的品質

**人資室回覆：**

感恩委員建議，其中電話應對技巧已於 10/8 公告第 3 梯次線上課程設有「優質服務實際演練：電話應對」、「隔空搭起人與人的連結？電話這樣講 麻煩少十倍！」之影片課程，安排客服同仁為主要修習對象，並邀請其他有興趣或業務相關同仁亦可修習，並設有課後回饋單，讓同仁反映學習效果。

其它課程另於未來將與客服單位討論辦理相關課程。

## **5 客服資料擬分別統計**

**說明：**

大愛頻道與大愛二台之客服人員為兩頻道共用人力，過去所有客服資料均合而為一，有鑒於兩個頻道內容屬性、評鑑與換照時間皆不相同，如客服依台別分開記錄，日後報部資料應更為清楚明確。敬請委員指導建議。

**委員意見：**

**劉蕙苓主委：**

既然 NCC 對於大愛二台教育訓練有所建議，未來在客服的報告

上宜進行區分，以顯示其獨立服務觀眾。大愛二台應是與一台共享資源，未來也可釐清那些部份應該獨立處理，以因應未然

**陳定邦委員：**

通傳會來函建議頗佳，針對不同頻道屬性，應有不同的客服資訊，建議爾後有關客服資訊能針對大愛一台與大愛二台分別呈現。

**高惠宇委員：**

兩台內容有差異，客服資料分別統計，自然是有道理。

**陳憶寧委員：**

針對客服，建議陳述給主管機關時，特別說明二台屬性，且說明過去大愛在客服上問題相對單純。資訊愈細愈好

**人文推廣部 公共服務組 洪麗娟副組長：**

未來會將觀眾來電分一臺與二臺分別處理

**臨時動議**

下次會議時間

2021年12月22(星期三)與12月24日(星期五)中擇一日



舉行